

Punkten bei der Bevölkerung

Das Verhalten der Gemeindemitarbeiter und Vertreter prägt das Bild der Gemeinde in der Öffentlichkeit. Deshalb sollten Gemeinden einen verbindlichen Verhaltenskodex festlegen.

VON MONIKA SEEGER

Ein Werkdienstmitarbeiter, der Bürgern gegenüber rüde auftritt, eine Kanzleimitarbeiterin, die ungeduldige Anrufer unfreundlich zurechtweist, ein Sachbearbeiter, der Reklamationschreiben nicht umgehend beantwortet: Sie alle schädigen mit ihrem Verhalten das Bild der Gemeinde in der Öffentlichkeit. Und der Schaden besteht nicht allein darin, dass Bürger enttäuscht oder verärgert sind. Vielmehr werden sie von ihrer negativen Erfahrung auch noch jedem erzählen, der es hören will – und auch jenen, die es eigentlich gar nicht interessiert. Daraus kann ein grosser Imageschaden entstehen. Mitverantwortlich für den Erfolg und das Image einer Gemeinde sind also, wie Mitarbeiter auftreten und die Bürgergemeinde in der Öffentlichkeit repräsentieren. Dabei ist es wichtig, dass sie es alle gleich tun. Corporate Behaviour – die Art, wie die Mitarbeiter eines Unternehmens bzw. einer Gemeinde auftreten – verdient

hohe Aufmerksamkeit und sollte nicht dem Zufall überlassen werden.

Wenn Bürger und Kunden stets freundlich begrüsst werden, ob am Telefon oder im persönlichen Kontakt, wenn Reklamationen nach einem standardisierten Prozess behandelt werden und wenn alle Benutzer eines Gemeindefahrzeugs einen definierten Verhaltenskodex einhalten, prägt dies das Image einer Gemeinde positiv. Zufriedene Bürger und Kunden steigern nicht nur das Image, sondern beeinflussen das Arbeitsklima und damit auch die Produktivität positiv.

Entscheidend für die erfolgreiche Einführung eines einheitlichen Verhaltenscodex ist, dass dieser nicht einfach nur von oben vorgegeben wird, sondern dass sich die Mitarbeiter mit ihm identifizieren. Am besten erreicht man dies, indem man die Regeln in einem Workshop gemeinsam erarbeitet. Zumindest der Input für das

Verhaltens-Regelwerk lässt sich abteilungsweise oder auch in abteilungsübergreifenden Gruppen sehr gut aufgleisen. In grösseren Gemeinden oder Stadtverwaltungen kann das die Personalabteilung organisieren. Vielleicht empfiehlt es sich aber auch, einen Trainer von aussen zuzuziehen. Dieser sollte sowohl ein erfahrener Moderator sein, als auch kompetent in Benimmfragen.

Jeder einzelne Auftritt zählt

Am Telefon: Es lohnt sich, einen Telefoncodex festzulegen. Denn auch hier gelten die Regeln der Höflichkeit, sei es beim Gespräch mit externen Bürgern, Kunden, Unternehmen oder internen Mitarbeitern. Klingelt das Telefon beim Arbeitskollegen, der gerade nicht am Platz ist, so gilt es als respektvoll, wenn man das Gespräch entgegennimmt und stellvertretend dem Kunden, externen Anrufer oder Arbeitskollegen weiterhilft. Es ist unfreundlich, wenn man das Telefon achtlos weiterklingeln lässt.

Im E-Mail: In der E-Mail-Kommunikation sollte die Gemeinde eine einheitliche Regelung für die interne wie auch externe Kommunikation festlegen. Schliesslich hat die E-Mail einen gleich hohen Stellenwert wie der geschriebene Brief und ist eine Visitenkarte gegen aussen. Sie beginnt bei

der aussagekräftigen Betreffzeile sowie der vollständigen formellen Anrede wie beim Brief: «Sehr geehrter Herr Meier», «Guten Tag ...», «Grüezi ...». Gross- und Kleinschreibung werden beibehalten und eine fehlerfreie Rechtschreibung ist Pflicht. Denn gerade damit beweist man Kompetenz oder eben auch nicht. Die Nachricht sollte kurz bleiben, bei umfangreicheren Informationen hängt man diese als PDF-Datei an oder verweist für zusätzliche Hinweise auf einen Web-Link der Gemeinde-Website. Eine einheitliche Signatur ist Pflicht. Diese beinhaltet Absenderdaten der Gemeinde, Anschrift, Telefon und Fax, so dass der Empfänger weiss, wie er einen sonst noch erreichen kann. Auf einen bunten oder grafischen Hintergrund für das E-Mail sollte verzichtet werden. Und über den richtigen Umgang mit den Adressfeldern «An», «CC» oder «BCC» sollten die Mitarbeiter auch informiert sein. Die Benutzung des Feld «BCC» (Blindkopie) wird beispielsweise bei vielen Unternehmen heute untersagt. Denn dieses im Geschäftsleben als Überwachungs-Tool einzusetzen ist eher fragwürdig.

Der Dresscode: Auch wenn konservative Kleidervorschriften passé sind und das Thema Dresscode heute mehr Spielraum lässt als früher: Im beruflichen Umfeld werden ein gepflegtes Äusseres und angemessene Kleidung vorausgesetzt. Sei es

im internen Verkehr wie auch extern. Allein aus Respekt seiner Arbeit und den Mitmenschen und Kunden gegenüber sollte man sich stets angemessen kleiden. Deshalb lohnt es sich auch hier einen mündlich oder schriftlich festgehaltenen Dresscode zu definieren.

Mit dem Auto unterwegs: Es hinterlässt keinen guten Eindruck, wenn der Mitarbeiter in der Nase bohrend im schmutzigen Gemeindefahrzeug an der Kreuzung steht oder wenn er während der Fahrt einen anderen Verkehrsteilnehmer beschimpft. Es könnte ja sein, das gerade diese Person ein Bürger ist. Und was, wenn dieser Bürger sich dadurch beleidigt fühlt und einen schlechten Eindruck gewinnt? Denn: Selbst wenn ein Fahrzeug vor Schmutz strotzt, kann man das Gemeindefahrzeug zumeist immer noch gut erkennen.

Die Autorin



Monika Seeger ist dipl. Imageberaterin, selbständiger Coach, Seminarleiterin und Inhaberin der Imagenow GmbH. Sie hat langjährige Erfahrung im Verkauf und Marketing sowie im Personal Management. Sie weiss, wovon sie spricht, wenn es um Auftrittskompetenz geht und leitet ihre Seminare sehr praxis- und erfolgsorientiert. Als Expertin für moderne Umgangsformen begleitet sie Unternehmen und Privatpersonen bei der Definition ihres persönlichen Stils sowie Image und zeigt auf, wie ein stilsicherer Auftritt, sowohl im Alltag als auch in der modernen Arbeitswelt, spielend gelingt.

www.imagenow.ch